# Ação Presencial CSAT - Rider

Wellington Dias Honorio
Pier Paolo Roncoroni Romero
Luciano de Oliveira Falasca

Qualidade & Treinamento

# Objetivo

**Analisar o Dashboard CSAT levantando os *issue types* de maior porcentagem de erro por parte dos ofensores identificados.**



ATENTO



# Ação Presencial CSAT - Etapas

Análise de Dashboard CSAT.

Identificação dos Ofensores por Quartil.

Plano de aula para aplicação presencial.

Criação de Cases práticos.

Avaliação para mensurar a eficácia da ação.

Qualidade & Treinamento

# Ação Presencial CSAT – Plano de Aula

| ATIVIDADE | TEMPO | DESENVOLVIMENTO | RECURSOS |
|---|---|---|---|
| Recepção em sala | 00:10:00 | Recepcionar os treinandos em sala e solcitar que Loguem na fereramenta One Login. | Computador/projetor |
| Agenda | 00:05:00 | Neste momento o analista deverá explicar o que será passado durante o treinamento e solicitar a assinatura da lista de presença. | Computador/projetor/PPT |
| Objetivo | 00:05:00 | Explicar o objetivo do treinamento, informando que o mesmo será essencial para o desenvolvimento do operador na operação. | |
| Apresentação e aplicação pratica dos Cases | 00:40:00 | De forma objetiva e dinâmica os operadores deverão realizar estudos de casos utilizando a ferramenta no One Login. | Material Impresso e plataforma |
| Prova e esclarecimentos | 00:20:00 | Questões que avaliaram se o operador está consciente da forma de analise e aplicação de recursos dea plataforma One Login. | Material Impresso |
| **TOTAL** | **1:20:00** | | |

Qualidade & Treinamento

# Ação Presencial CSAT – Turmas de ofensores

| | |
|---|---|
| KELLY CRISTINA DA SILVA ARAUJO | 23:40 |
| ANDREIA RODRIGUES AZEVEDO SILVA | 23:40 |
| ARIDIANE SANTOS PAIXAO | 23:40 |
| LUCIMARA ANGELA DE ALMEIDA | 23:40 |
| PAULO CESAR MARQUES DOS SANTOS | 23:40 |
| FERNANDA MARTINS DA SILVA | 23:40 |
| RUBEN FILIPE SALGADO MENDES | 23:40 |
| MARCUS VINICIUS DOS SANTOS OLIVEIRA | 23:40 |
| JOSUE GOMES DA SILVA | 23:40 |
| FERNANDA APARECIDA DE OLIVEIRA SILVA | 23:40 |
| CAROLAINE MENDES | 23:40 |
| GLEICIANE BARBOSA DA SILVA | 23:40 |
| HIGOR CORREA OLIVEIRA | 23:40 |
| SOCRATES MEIRELES SOARES JUNIOR | 23:40 |
| IARA MARIA CITATINI | 23:40 |
| MARIA DA CONCEICAO DA SILVA | 23:40 |
| MAYCON CEDRIM COSTA | 23:40 |
| ANGELA APARECIDA DAMIAO | 23:40 |
| DANIELA OLIVEIRA DE SOUZA | 23:40 |
| DAYARA DA ROCHA ATHAYDE LIMA | 23:40 |
| ELTON INACIO ROCHA DE OLIVEIRA | 23:40 |
| FERNANDA DA CONCEICAO E SILVA | 23:40 |
| JANAINA MAIANE BARBOZA | 23:40 |
| GISELE DOS SANTOS NASCIMENTO | 00:00 |
| MARIANE EVANGELISTA MARTINS DE SOUZA | 00:00 |
| LUCAS DE PAULA SOUSA | 00:00 |
| FABIO AUGUSTO DE MENEZES CARVALHO | 00:00 |
| GABRIELA APARECIDA BARAUNA MERIGHE | 00:00 |
| PATRICIA OLIVEIRA BARROS | 00:00 |

| | |
|---|---|
| CRISTIANE MACEDO RABELO | 06:00 |
| JEFERSON DA SILVA BOZZA | 06:00 |
| ANGELICA LEAL MORAES DE OLIVEIRA | 06:20 |
| GABRIELA FERNANDES NOGUEIRA DOS SANTOS | 06:20 |
| INGRID ILIA DANTAS XAVIER | 06:20 |
| CARLOS HENRIQUE DE PAULA DAMASCENO | 08:00 |
| DANIELE BIANCHINE VELEPOLSKIS | 08:00 |
| DAVILA NAIANE SILVA DE SOUZA | 08:00 |
| CACILDA CARDOSO | 08:00 |
| ERICA BERNE | 08:00 |
| REGIANE IMACULADA DA SILVA CARDOSO | 08:00 |
| ANA CAROLINA FIORITO PACHECO DOS SANTOS | 9:00 |
| FELIPE DE CASTRO MORAES | 09:00 |
| FLAVIA NASCIMENTO SILVESTRE | 09:00 |
| CAIO CESAR MARCELINO PARENTE | 09:00 |
| DAYANNY DARLY OLIVEIRA DA SILVA | 09:00 |
| LUCAS GOMES DE SOUSA | 09:00 |
| VANESSA ZEIDAN | 09:00 |
| CAMILA CECCHETTI CUCHI | 09:00 |
| IDELSON DE SOUSA PESSOA | 09:00 |
| ROSIMEIRE SILVA JUVENAL LIMA | 09:00 |
| TATIANE NOVAIS CARVALHO | 09:00 |
| HENRIQUE SALVADOR DA SILVA | 09:00 |
| GABRIEL JESUS SANTOS | 10:00 |
| JAKCELI STEFANIA JACINTO DA COSTA | 10:00 |
| MARINA DE OLIVEIRA PEINADO | 10:00 |
| DANILO MENDES DOS SANTOS | 10:00 |
| ABRAAO AMORIM DA SILVA | 10:00 |
| BARBARA LOPES CORREIA | 10:00 |
| MARIA NEIDE DA SILVA | 10:30 |
| JANETE MARIA DE ANDRADE | 11:00 |
| CINDY DE SOUZA NOIA | 11:00 |
| FABIO DOS SANTOS MONTEIRO | 11:00 |
| AMANDA DOS ANJOS DE SOUZA | 11:00 |
| ANGELA MARIA CEDRIM | 11:00 |
| CAMILA SILVA SANTOS | 11:00 |
| JULIANA LINDINA COSTA GOMES | 11:00 |
| VITOR LUCAS DOS SANTOS | 11:00 |
| LUCAS GONCALVES BICA | 11:00 |
| TAMIRES ROVERE DE SOUZA | 11:00 |
| THIAGO FELIPE SOARES CAMARGO LOBAO | 11:00 |
| JENNIFER ANDRELINO DO CARMO | 11:00 |
| CRISTINE APARECIDA DA SILVA | 11:00 |
| PEDRO FERNANDEZ HORA | 11:00 |
| RAFAELA FELIX DA SILVA | 12:00 |
| KARINA ELBA DA SILVA SANTOS | 12:20 |

| | |
|---|---|
| GISELE GOMES DOS SANTOS | 14:20 |
| LUCAS FERLIN DIAS | 14:20 |
| ANA CAROLINA NERY DOS SANTOS | 15:20 |
| FERNANDA ZIN SILVA | 15:20 |
| EDUARDO ALVES DOS SANTOS LOURO | 15:20 |
| LUCIANA REIS DE JESUS | 16:20 |
| REGINA ALVES SOARES | 16:20 |
| LUCIANE APARECIDA INACIA LIMA | 16:20 |
| LARISSA CAROLINE REIS DE FREITAS | 16:20 |
| DANILO DA ROCHA E SILVA LIMA | 16:20 |
| MAURICIO MANUEL DA COSTA | 16:20 |
| PRISCILA MAGALHAES DA SILVA COSTA | 16:20 |
| BARBARA CEVALHOS LINARES | 16:20 |
| BIANCA TOME ASSUMPO DOS SANTOS | 16:20 |
| ADRIANA SANTOS BRITO | 17:19 |
| CARLOS AUGUSTO CORREIA TAVARES | 17:20 |
| CESAR RODRIGUES MARCAL | 17:20 |
| ELIZABETH FERREIRA DA SILVA NASCIMENTO | 17:20 |
| JOSE CARLOS DA SILVA NETO | 17:20 |
| LUANA SILVA ANDRADE | 17:20 |
| WELLINGTON SOUZA DA SILVA | 17:20 |
| CAROLINE BASTOS DE SIQUEIRA MORAIS | 17:20 |
| ADRIANA CARLA DOS SANTOS | 17:20 |
| GABRIEL APARECIDO DE SOUSA | 17:20 |
| THAISE ELLEN DOS SANTOS | 17:20 |
| MATEUS MOUTINHO ROCHA PORFIRIO | 17:20 |
| DIEGO CAVASIN | 17:20 |
| GABRIELA SILVA SANTOS | 17:40 |
| CLAUDIO NUNES PARDIM | 17:40 |
| DANIEL OLIVEIRA MAGALHAES | 17:40 |
| GABRIEL FERNANDES DOS SANTOS | 17:40 |



Qualidade & Treinamento

# Ação Presencial CSAT – Turmas de ofensores

**1º dia**

**Manhã 6 - 12:20 (46 pessoas)**

8:30 - 10hrs (11 pessoas)
10 - 11:30hrs (12 pessoas)
12 - 13:30hrs (12 pessoas)

**Tarde 14:20 - 17:20 (31 pessoas)**

17:30 - 19hrs (12 pessoas)
19 - 20:30hrs (12 pessoas)

**Noite 23:40 - 00hrs (29 pessoas)**

00:30 - 2hrs (12 pessoas)
2:30 - 4hrs (12 pessoas)

**2º dia**

**Manhã 6 - 12:20 (46 pessoas)**

8:30 - 10hrs
10 - 11:30hrs
12 -13:30hrs

**Tarde 14:20 - 17:20 (31 pessoas)**

18 - 19:30hrs
20 - 21:30hrs

**Noite 23:40 - 00hrs (29 pessoas)**

00:30 - 2hrs
2:30 - 4hrs

Qualidade
& Treinamento

# Ação Presencial CSAT - Cases

Preço informado com antecedência
(não do UberPOOL)

Ferramenta(s)
Trip page fare estimate
Trip page notes
Trip page / Bliss fare adjustment

Objetivo
Avaliar o problema do usuário relacionado a preços antecipado em viagens não UberPOOL e determinar se um ajuste é necessário.

Sumário

Esse tipo de contato engloba perguntas relacionadas ao Preço Antecipado, quando não se trata de uma viagem UberPOOL. Nessa página, você encontrará a lógico de suporte para quando um usuário diz que houve um problema com o ANtecipado e também uma tabela com as repostas salvas para outras situações

**Situação 01**

Fiz uma viagem de Uber X e não estou de acordo com o valor que terei que pagar. O motorista inclusive, esperou eu comprar um remédio na farmácia que estava entre o meu trajeto e ele disse que tudo bem que não teria problema algum.
Por que eu tenho essa cobrança extra sendo que se trata de um valor fechado? Aguardo uma solução.

## LOST ITEM

| | |
|---|---|
| Ferramenta(s) | Trips Page<br>Tools Search<br>TeamDot |
| Objetivo | 1) Verifique a conta e a viagem em questão,<br>2) Usuário: seguir passos do TeamDot,<br>3) Parceiro: seguir passos do TeamDot;<br>4) Verifique os detalhes da informação, tais com.<br>5) Não existe appeasement par itens perdidos. |

<u>**Exemplo Itens perdidos (Parceiro):**</u>

"Boa Tarde!

Gostaria de informar que em minha última viagem o passageiro esqueceu um item em meu carro, poderiam passar meu telefone para ele (a) para que eu possa entregar?"

<u>**Exemplo Itens perdidos (Usuário):**</u>

"Boa Tarde!

Caramba!!!!! esqueci meu aparelho celular no veículo da minha última viagem, vocês precisam me ajudar a recuperá-lo?" aguardo urgente um contato com informações!

## TEAMDOT
"Rider Suport Knowledge"

### Promoção não foi aplicada

| | |
|---|---|
| Ferramenta(s) | Trips Page<br>Tools Search<br>TeamDot |
| Objetivo | 1) Verifique a conta e a viagem em questão,<br>2) Identifique a promoção que o usuário tentou utilizar,<br>3) Verifique os detalhes da promoção e determine o porquê da promoção ter falhado.<br>4) Se necessário, faça os ajustes no preço da viagem para compensar o usuário de acordo com o valor da promoção. |

Exemplo Promoção:

"Boa Tarde!

Tenho utilizado meu código promocional e não tem sido ativado, disponibilizei meu código para amigos e eles também não conseguem usar, gostaria de receber os créditos por compartilhar meu código e o reembolso das viagens realizadas por não ter sido ativado meu código!"

Qualidade & Treinamento

# Ação Presencial CSAT - Avaliação

ATENTO:

AVALIAÇÃO

Qualidade & Treinamento

Nome Completo: ______________________ RE: ______________

Treinamento: ______________________ Duração: ______________

Instrutor: ____________________________________________

Data: ___/___/___ Nota: _____

1. **Assinale quais casos podemos revisar o valor da viagem do Rider (Revisão do valor da viagem):**
   a) A viagem iniciou mas não foi encerrada pelo driver.
   b) O motorista iniciou e encerrou ao invés de cancelar.
   c) Casos em que o trajeto era ruim e não foi ajustado automaticamente.
   d) Todas estão corretas.

2. **A respeito da política de *Itens Perdidos* da UBER assinale a alternativa correta:**
   a) Motoristas não são responsáveis por garantirem a segurança de seus pertences no veículo;
   b) Podemos entrar em contato com ambas as partes para encorajá-los a coordenar a devolução do item;
   c) Podemos compartilhar informações de contatos sem maiores cuidados;
   d) A UBER se responsabiliza por qualquer transtorno em uma viagem (incluindo itens perdidos).

3. **A respeito da política de *Cancelamento em Dinheiro*, é correto afirmar:**
   a) A taxa de cancelamento será cobrada na próxima vez que o Rider pagar com um método de pagamento digital;
   b) Taxas de cancelamento só serão exibidas após solicitação pelo APP do motorista;
   c) O usuário receberá dois recibos, um pela viagem e um pela taxa de cancelamento;
   d) Todas as alternativas estão corretas.

4. **Se as contas foram marcadas com give_get_promos_disabled (promoção desabilitada) e têm a bandeira amarela fraude de inscrição, então você deve?**
   a) Aplicar um appeasement no valor do give get;
   b) Verificar se o usuário tem contas duplicadas causando uma fraude, excluir as contas demais e informar ao usuário, marcar manualmente na conta "desativar a promoção give get" se o mesmo ainda não tenha feito sua primeira viagem;
   c) Banir o usuário da plataforma Uber sem explicação;
   d) Ativar o give get na conta do usuário e dar credito por erro na plataforma.

5. **O Usuário informa que o motorista o levou para o endereço errado?**
   a) Analise o UUID da viagem e verifique se o usuário chegou ao destino pretendido ou não e aplique ajuste de viagem conforme a rota final;
   b) Verifique a rota e dê uma appeasement, ajustando o valor para menor;
   c) Ajuste o valor da rota e desconte do motorista o valor da rota ineficiente;
   d) Peça mais informações ao usuário sobre a viagem e se ele ficou satisfeito com a viagem.

Qualidade & Treinamento

# Thank You!

ATENTO

Qualidade
& Treinamento